

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN
BIAYA TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH APLIKASI
ONLINE TRADING PADA PT FAC SEKURITAS INDONESIA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :
RAFELITO OCTA PUTRA UTAMA
B 100 140 057

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul:

**PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN
DAN BIAYA TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
APLIKASI *ONLINE TRADING* PADA PT FAC SEKURITAS INDONESIA**

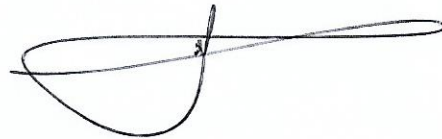
Yang ditulis dan disusun oleh:

RAFELITO OCTA PUTRA UTAMA
B 100 140 057

Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 8 Februari 2020

Pembimbing Utama



(Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. H. Samsudin, M.M)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **RAFELITO OCTA PUTRA UTAMA**
NIRM : **B100140057**
Jurusan : **MANAJEMEN**
Judul Skripsi : **PENGARUH KELENGKAPAN FITUR,
KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN BIAYA
TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN
NASABAH APLIKASI ONLINE TRADING
PADA PT FAC SEKURITAS INDONESIA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 8 Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

(RAFELITO OCTA PUTRA UTAMA)

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 6)

“Jika kamu tak sanggup menahan lelahnya belajar, maka kamu harus sanggup menahan perihnya kebodohan”

(Imam Syafi’i)

“Investasi terbaik adalah pada diri sendiri”

(Warren Buffett)

“Tidak ada garis finis dalam belajar”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, Penulis mempersembahkan karya kecil ini untuk :

- ❖ Kedua orang tua yang selalu memberikan kasih sayang, semangat, motivasi, ajaran-ajaran inti dalam berinvestasi serta dukungan materiil yang sangat besar sehingga penulis bisa menyelesaikan kuliah di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan dan biaya transaksi terhadap kepuasan nasabah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. FAC Sekuritas Indonesia yang terdaftar di kantor cabang Jawa Tengah dan Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive random sampling* dengan sampel sebanyak 102 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis pada penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan biaya transaksi berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Disarankan pada selanjutnya untuk menambahkan variabel independen lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Kepuasan Nasabah, Fitur, Kemudahan Penggunaan, Biaya Transaksi

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of feature completeness, ease of use and transaction fees to customer satisfaction. The population in this study were all customers of PT. FAC Sekuritas Indonesia registered at the Central Java and Yogyakarta branch offices. The sampling technique uses purposive random sampling with a sample of 102 respondents. Data collection tool uses a questionnaire. Data analysis uses multiple linear regression. The results of the analysis showed that completeness of features, ease of use had a positive effect on customer satisfaction while transaction fees had a negative effect on customer satisfaction. It is recommended to further add other independent variables that affect the level of customer satisfaction.

Keywords : *Customer Satisfaction, Features, Ease of Use, Transaction Fees*

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN PENGGUNAAN DAN BIAYA TRANSAKSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH APLIKASI *ONLINE TRADING* PADA PT. FAC SEKURITAS INDONESIA”. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun, penulis berusaha berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebai-baiknya. Dengan demikian semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan skripsi ini.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa terealisasinya skripsi ini tidak lepas dari pihak-pihak yang membantu, mengarahkan dan memberikan dorongan bagi penulis. Maka dari itu baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sepenuh penuh kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang telah membantu dalam bidang akademik
6. Bapak Hery Gunawan Muhamad selaku Branch manager PT. FAC Sekuritas Indonesia cabang Yogyakarta dan Jawa Tengah yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian pada nasabah PT. FAC Sekuritas Indonesia cabang Yogyakarta dan Jawa Tengah.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberi doa, nasihat, perhatian, kasih sayang dan dukungan baik secara moril maupun materiil terkhususnya almarhumah ibu yang telah mengenalkan investasi di pasar modal.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang dengan ikhlas membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

Semoga pihak-pihak yang penulis sebutkan yang telah memberikan budi baiknya kepada penulis selalu mendapatkan balasan keridhoan, rahmat dan karunia dari Allah SWT. Amin Ya Robbal'Alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 8 Februari 2020

Penulis

RAFELITO OCTA PUTRA UTAMA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 9
A. Tinjauan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Hipotesis Penelitian	22
D. Kerangka Pemikiran	25
 BAB III METODE PENELITIAN	 27
A. Desain Penelitian	27
B. Data dan Sumber Data.....	27
C. Metode Pengumpulan Data	28
D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
E. Subjek Penelitian	33
F. Metode Analisis Data	34
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 41
A. Karakteristik Responden	41
B. Uji Instrumen Data	45

	C. Uji Asumsi Klasik	47
	D. Pengujian Hipotesis	49
	E. Pembahasan	53
BAB V	PENUTUP.....	55
	A. Kesimpulan.....	55
	B. Keterbatasan Penelitian	55
	C. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Diskripsi Karakteristik Data Responden.....	42
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas.....	45
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel 4.4	Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.5	Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.6	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.7	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	26
------------------------------------	----